

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. október 2025 í máli nr. 20/2025

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. febrúar 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér alls 980,64 sterlingspund vegna kaupa sóknaraðila á ferðatengdri þjónustu á hans vegum.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi 4. mars 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Var boð um aðild ítrekað með ábyrgðarbréfi sem afhent var varnaraðila 23. mars 2025. Engin andsvör bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á bókun ferðar, staðfesting á greiðslu, ljósmyndir sóknaraðila, upplýsingar um bankareikning sóknaraðila, útreikningur sóknaraðila á kröfufjárhæð og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 6. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls greiddi sóknaraðili varnaraðila 266.200 japönsk jen fyrir ferðþjónustu sem fól í sér umsjón með svokallaðri „[...]“ ferð fyrir sig og samferðakonu sína dagana 28. til 30. desember 2024. Innifalið í ferðinni voru ferðir á milli tiltekinna áfangastaða, leiðsögn, gisting í tvær nætur með morgunmat og ganga á jökul.

Sóknaraðili byggir á því að hin umþrætta ferð hafi ekki verið í samræmi við auglýsta ferðalýsingu varnaraðila. Að sögn sóknaraðila megi rekja það til mistaka varnaraðila við framkvæmd og skipulagningu ferðarinnar sem hafi leitt til þess að ekki hafi verið heimsóttir allir þeir staðir sem fyrirhugað var. Ber sóknaraðili því við að ferðatilhögun á degi tvö og þrjú hafi verið breytt af varnaraðila á meðan á ferðinni stóð án nokkurra skýringa. Sökum þess hafi staðir eins og Jökulárslón og Fellsfjara (e. Diamond Beach) ekki verið heimsóttir. Þá hafi áfangastaðir eins og Reynisfjara (e. Black Sand Beach) og Þingvellir verið heimsóttir í myrkri. Jafnframt telur sóknaraðili að ýmsir vankantar hafi verið á framkvæmd ferðarinnar og vísar sóknaraðili í þessu sambandi til þess að rútan sem flutti þátttakendur í ferðinni á milli staða hafi orðið bensínlaus og olli það töluverðum töfum. Þá hafi sóknaraðili ekki fengið viðunandi sæti í rútnunni fyrsta dag ferðarinnar vegna vankanta á röðun á farangri annarra þátttakanda. Hafi sóknaraðili sökum þess fundið fyrir eymslum í baki. Þá hafi

leiðsögn í ferðinni verið verulega ábótavant sem hafi haft neikvæð áhrif á upplifun sóknaraðila og annarra þátttakenda í ferðinni.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila með tölvupósti þann 7. janúar 2025 og kvartað undan skipulagningu ferðarinnar. Hafi skýringar varnaraðila verið á þá leið að vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna hafi þurft að breyta tilhögun ferðarinnar. Bendir sóknaraðili í þessu sambandi á að varnaraðili hafi ekki veitt frekari upplýsingar um hverjar hinar ófyrirséðu aðstæður hafi verið. Hafi varnaraðili boðið sóknaraðila 5% endurgreiðslu kaupverðs. Að sögn sóknaraðila hafi það boð varnaraðila verið óásættanlegt og krefst hann í máli þessu endurgreiðslu sem nemur alls 980,64 sterlingspunda. Styður sóknaraðili kröfufjárhæð sína við eigin útreikning sem liggur fyrir í málinu.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu hjá varnaraðila sem fólst í þriggja daga ferð sem nefnist samkvæmt bókunarstaðfestingu „[...]“. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 266.200 japönsk jen fyrir og var ferðin farin dagana 28. til 30. desember 2024.

Á vefsíðu varnaraðila er að finna bæði almenna lýsingu á hinni umþrættu ferð sem og ítarlega lýsingu á þeim áfangastöðum sem heimsóttir skyldu í ferðinni. Hin almenna lýsing er á eftirfarandi veg: *„During this tour, you'll get the chance to see the famous geothermal erupting Geysir, the powerful waterfall Gullfoss and Thingvellir National Park in the Golden Circle. You'll be taken to the famous South Coast. Along the shore, you'll get to see the two waterfalls, Seljalandsfoss and Skógafoss, and the famous Black Sand Beach. You'll also visit the stunning Glacier Lagoon Jökulsárlón in Vatnajökull National Park, where you'll get the chance to explore Europe's largest glacier.“* Samkvæmt hinni ítarlegu lýsingu á ferðinni yrðu áfangastaðir á fyrsta degi ferðarinnar; Geysir, Gullfoss og Þingvellir. Á öðrum degi ferðar var fyrirhugað að heimsækja Seljalandsfoss, Skógarfoss sem og að fara í göngu á jökli. Á þriðja degi yrði farið í bátsferð á Jökulsárlóni, gengið um Fellsfjöru og Reynisfjöru áður en haldið yrði aftur til Reykjavíkur.

Við bókun ferðarinnar á vefsíðu varnaraðila voru sóknaraðila m.a. veittar eftirfarandi upplýsingar: *„[o]rder or availability of attractions may change due to road or weather conditions and we may have to adjust timings to the short daylight of winter days...“* Í 5. gr. almennra skilmála varnaraðila er fjallað um breytingar eða afbókanir af hálfu varnaraðila sjálfs. Þar segir eftirfarandi: *„5.1. [...] reserves the right to change or alter tour itineraries due to weather or road conditions. 5.2. Itineraries can be changed at any moment to assure the safety of passengers and staff. In case a tour gets cancelled, [...] will offer an alternative arrangement. 5.3. If a tour or activity gets cancelled by the operator, a customer has the right to: choose another tour/activity (operated by [...]) or get a refund of the tour/activity...“*

Líkt og að framan greinir verður við úrlausn þessa máls að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kærunefndinni og hefur því hvorki komið á framfæri sjónarmiðum sínum né gögnum. Með hliðsjón af því leggur kærunefndin til grundvallar frásögn sóknaraðila um framkvæmd hinnar umþrættu ferðar og framlögð gögn.

Í tölvupósti varnaraðila, dags. 30. janúar 2025 kemur eftirfarandi fram: *„We regret any inconvenience caused by changes in the planned itinerary. As outlined in our terms and conditions, adjustments are sometimes necessary due to weather, road conditions, or other unforeseen circumstances. However, we acknowledge that these changes were not properly communicated, and we will review our internal processes to ensure that guides provide clear explanations in the future. Please be advised that as written in our T&C, if due to weather concerns we need a sudden adjustment of the itinerary, we are entitled to do so as the safety of clients is always our priority. We are sorry to hear that key destinations such as Diamond Beach, Glacier Lagoon and Black Beach were not fully experienced. While these changes were likely influenced by weather conditions and daylight limitations, we understand how disappointing this must have been..“* Í lok tölvupóstsins kemur fram að varnaraðili sé reiðubúinn að koma til móts við sóknaraðila með því að veita honum 5% afslátt af kaupverði ferðarinnar sem sóknaraðili síðar hafnaði.

Ekki verður fyllilega ráðið af tölvupósti varnaraðila hver var ástæða þess að tilteknum áfangastöðum samkvæmt ferðalýsingu var sleppt. Sóknaraðili hefur borið því við að veður hafi verið skaplegt í ferðinni og aðstæður til aksturs góðar. Burtséð frá því hver ástæða breytinga á ferðinni var kemur engu að síður fram í 5.3. grein skilmála varnaraðila að viðskiptavinur eigi m.a. rétt á endurgreiðslu ef ferð eða hluti hennar er felldur niður af varnaraðila. Þar sem áfangastaðir á borð við Jökulsárlón og Fellsfjara virðast ekki hafa verið heimsóttir í hinni umþrættu ferð og kennileiti eins og Þingvellir og Reynisfjara skoðuð þegar ekki naut dagsbirtu verður að fallast á með sóknaraðila að ferðin hafi ekki verið í samræmi við markaðsetningu varnaraðila og ferðalýsingu. Ekki verður þó annað séð en að ferðin hafi að öðru leyti verið í samræmi við ferðalýsingu varnaraðila.

Kröfugerð sóknaraðila sundurliðast í framlögðum útreikningum hans þannig að hann krefst alls 774,09 sterlingspunda endurgreiðslu af kaupverði ferðarinnar eða sem nemur um 51% kaupverði hennar, 65 sterlingspunda vegna útlagðs kostnaðar vegna meðferðar við bakmeiðslum og loks 141,55 sterlingspunda vegna vinnu sóknaraðila við mál þetta. Alls nemur krafa sóknaraðila á hendur varnaraðila 980,64 sterlingspundum. Með vísan til þess að sóknaraðili greiddi fyrir hina umþrættu ferð í japönskum jenum verður niðurstaða kærunefndarinnar ákveðin í þeim gjaldmiðli.

Með hliðsjón af öllu framangreindu og framlögðum gögnum verður sóknaraðila ákveðinn afsláttur af ferðinni, sem hæfilega er ákveðinn 25% af kaupverði hennar.

Krafa sóknaraðila um greiðslu kostnaðar vegna meðferðar við bakmeiðslum og vinnu hans við málið er ekki studd neinum gögnum. Hefur kærunefndin því ekki forsendur til að taka afstöðu til hennar og er henni því hafnað.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 66.550 japönsk jen.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson